

2008年经济师考试初级工商管理辅导：质量的基本概念
经济师考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/604/2021_2022_2008_E5_B9_B4_E7_BB_8F_c49_604347.htm

（一）质量的概念 质量是指一组固有特性满足要求的程度。质量的内涵是由一组固有特性组成，并且这些固有特性具备满足顾客及其他相关方所要求的能力。

1. 质量的经济性 要求汇集了价值的表现，价廉物美是反映人们的价值取向，物有所值，就是表明质量有经济性的特征。
2. 质量的广义性 质量不仅指产品的质量，也可指过程和体系的质量。
3. 质量的实效性 组织的顾客和其他相关方对组织、产品、过程和体系的需求和期望是不断变化的。
4. 质量的相对性 组织的顾客和其他相关方可能对同一产品的功能提出不同的需求；也可能对同一产品的同一功能提出的不同的需求。

（二）质量特性 1. 质量特性是指产品、过程和体系与要求有关的固有特性。
2. 质量概念的关键是“满足要求”，这些“要求”必须转化为有指标的特性。

3. 硬件质量特性有内在特性、外在特性、经济特性和其他方面特性。
4. 服务质量特性是服务产品所具有的内在特性。

一般来说，服务特性可分为五种类型：可靠性、响应性、保证性、移情性和有形性。

5. 常用质量特性分类方法是将质量特性划分为关键、重要和次要类。

（三）质量概念的发展 1. 符合性质量概念 2. 适用性质量的概念 3. 广义质量的概念

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com